Requerimento :: Requerimento de Urgência Especial: 101 / 2025

Autor: Ver. Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos

Requeiro à Mesa Diretora, após ouvido o Douto Plenário, na forma urgente e regimental, que seja enviado expediente desta Casa de Leis ao Diretor-Presidente da Agência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), Sr. Pietro Cândia, solicitando providências urgentes em relação à agência bancária AGIBANK, localizada na Rua Treze de Junho, nº 981, Centro, que vem se recusando a encerrar contas de consumidores presencialmente, exigindo que o procedimento seja realizado exclusivamente via aplicativo.

Essa exigência viola os direitos dos consumidores, considerando os seguintes aspectos:

Muitos aposentados e pensionistas foram migrados automaticamente do extinto Banco Santander para essa instituição sem sua autorização;

Grande parte desse público não possui celular compatível com aplicativos bancários ou não tem conhecimento técnico para realizar esse tipo de transação;

Restringir o encerramento de contas exclusivamente ao meio digital configura uma prática abusiva, contrariando o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Resolução do Bacen.

O CDC, em seu **Art. 6º, inciso IV**, assegura ao consumidor a proteção contra práticas abusivas, enquanto o **Art. 39, incisos V e IX**, proíbe a imposição de vantagens excessivas e a criação de obstáculos que dificultem o exercício de seus direitos.

Além disso, o Banco Central do Brasil (Bacen) disciplina o encerramento de contas por meio da **Resolução nº 4.753/2019**, que determina que esse processo deve ser simples e sem cobranças indevidas.

Diante dos fatos expostos, torna-se imprescindível a atuação do Procon para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados, assegurando a possibilidade de encerramento de contas de forma acessível a todos.

DOC: 1743521142

SALA DAS SESSÕES, 01 de Abril de 2025

Alexandre do Carmo Taques Vasconcellos
1° Vice-presidente(a) - PSDB

DOC: 1743521142